

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
PROMOCIÓN “14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA”**

NG-RG-AS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 19/09/2023

Vigencia: 19 de septiembre al 31 de octubre 2023

Área de Aplicación: Negocios



Reglamento y Procedimiento de la Promoción
14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA

Código:
NG-RG-AS -V001

Versión: 001

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	2
3. ALCANCE	2
4. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN “14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA”	3
7. APROBACIÓN.....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS	5

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción “14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA”.

2. OBJETIVO

- 2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción “14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA”.

3. ALCANCE

- 3.1 Aplica para el personal que participa en el proceso de la promoción.

4. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 4.1 Ley. No. 842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias.
- 4.2 Norma sobre Protección y Atención al Usuario.
- 4.3 Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerencia General


- 5.1.1 Revisar y aprobar el Reglamento de la promoción.
- 5.1.2 Autorizar excepciones al presente reglamento siempre y cuando se presente causa justificada.

5.2 Gerencia de Negocio

- 5.2.1 Elaborar y proponer modificaciones al presente Reglamento.

5.3 Gerencias de Sucursal

- 5.3.1 Dar a conocer a los clientes la promoción.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción 14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA	Código: NG-RG-AS -V001
		Versión: 001

5.4 Atención al Usuario

5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción “14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA”.

6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN “14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA”

6.1 Público Meta

6.1.1 Usuarios en general.

6.1.2 Clientes que adquieran créditos con la institución.

6.2 Duración y vigencia de la promoción

6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el dieciocho de septiembre al treinta y uno de octubre del 2023.

6.3 Sucursales que aplican

6.3.1 La promoción “14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA” aplica para todas las Sucursales de SERFIGSA.

6.4 Sorteo:


6.4.1 Los premios serán los siguientes:

6.4.1.1 Tres tarjetas de regalo para compra en supermercado de U\$50 (cincuenta dólares americanos) cada una.

6.4.1.2 Un cheque por la cantidad de U\$1,000 (mil dólares americanos) y seis tarjetas de regalo para compra en supermercado de U\$50 (cincuenta dólares americanos) cada una.

6.4.2 La realización del sorteo será el 06/11/2023.

6.5 Dinámica de la promoción


	Reglamento y Procedimiento de la Promoción 14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA	Código: NG-RG-AS -V001
		Versión: 001

- 6.5.1 Para participar en la rifa de las tres tarjetas de regalos los usuarios deberán de seguir la página de Instagram de la institución, tomarse una selfi con el filtro designado por la institución, subirlo a su historia y etiquetar a SERFIGSA.
- 6.5.2 Para participar en la rifa del cheque y las seis tarjetas de regalo el cliente deberá de adquirir el crédito dentro del periodo de vigencia de la promoción, seguir la página de Facebook, tomarse una foto con el marco en la sucursal y subirla en la publicación de Facebook que designe la institución.
- 6.5.3 La institución realizará el sorteo mediante una tómbola electrónica con un “en vivo” en Facebook y garantizará que los ganadores hayan cumplido los pasos establecidos.
- 6.5.4 Para dar Fe Pública de los resultados, el sorteo será realizado en presencia de un Notario Público.
- 6.5.5 La sucursal procederá a contactar a los ganadores.
- 6.5.6 La entrega de los premios se realizará a partir del día 07/11/2023.
- 6.5.7 Para reclamar el premio, el cliente deberá presentarse a la sucursal correspondiente en horario de oficina con su cédula de identidad.

6.6 Restricciones

- 6.6.1 No aplican al sorteo empleados de SERFIGSA.
- 6.6.2 No aplican al sorteo proveedores de servicios de la institución.
- 6.6.3 Los clientes que resulten ganadores no podrán resultar nuevamente ganadores en los próximos sorteos, hasta después de 6 meses.
- 6.6.4 Los premios únicamente serán entregados al ganador, en caso de que no pueda presentarse, se entregará a un tercero designado previa aprobación del Gerente General.

6.7 Medios de divulgación

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción 14 ANIVERSARIO CON SERFIGSA	Código: NG-RG-AS -V001
		Versión: 001

6.7.1 La institución dará a conocer el Reglamento de la promoción a través de los siguientes medios:

- Página Web Institucional <http://www.serfigsa.com.ni/home>
- Oficina de Atención al Cliente de las sucursales.
- Promoción directa.
- Redes sociales.

6.8 Reclamo

6.8.1 El ganador tendrá 15 días hábiles posterior a la fecha de entrega establecida para retirar el premio.

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerencia de Negocios	Gerencia General	Gerencia General
Fecha: 11/09/2023	Fecha: 12/09/2023	Fecha: 13/09/2023

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	13/09/2023	Aprobación del documento